

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียดำเนินการได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียดำเนินการได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต รวมทั้งความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการเพื่อเสียดำเนินการได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต และการบริการเสียดำเนินการได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตภายใต้ต้นนโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร ของผู้ให้บริการเพื่อเสียดำเนินการได้บุคคลธรรมดาในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม กลุ่มแรก กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียดำเนินการได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 83 ราย และกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียดำเนินการได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 389 ราย จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปการศึกษาได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

กลุ่มแรก กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียดำเนินการได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียดำเนินการได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคล ประกอบกิจการให้บริการมากที่สุด มีระยะเวลาดำเนินกิจการอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อปีไม่เกิน 1,200,000 บาท มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตซึ่งมีอุปกรณ์รับส่งสัญญาณเป็น DIAL 56 K หรือต่ำกว่า และ ADSL

5.1.2 ลักษณะการให้บริการ

จากผลการศึกษาลักษณะการให้บริการของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียดำเนินการได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกส่วนใหญ่ยื่นแบบโดยสำนักงานบัญชี และชำระภาษีด้วยการหักเงินบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลที่ใช้บริการชำระภาษีดังกล่าวเนื่องจากใช้บริการเป็นประจำอยู่แล้ว โดยยื่นแบบในวันที่ 4 – 6 ของเดือนถัดไปจากเดือนที่มีการหักภาษี ณ ที่จ่าย และมีความคิดเห็นต่อระยะทางของสถานประกอบการกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ ซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการยื่นแบบเพื่อเสียดำเนินการได้

ท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ว่าไกล ระยะทางระหว่าง 5 – 10 กม. สำหรับการให้บริการอื่นบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ส่วนใหญ่ไม่เคยให้บริการอื่นบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากรนอกเหนือจากการให้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต

5.1.3 การรับรู้ข่าวสาร

จากผลการศึกษาลักษณะการรับรู้ข่าวสารของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกส่วนใหญ่บุคคลแนะนำให้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นสำนักงานบัญชี มีการทราบจากสื่อว่ากรมสรรพากรมีการให้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต โดยทราบจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาทราบจากอินเทอร์เน็ต

5.1.4 ผลการยื่นแบบ

จากผลการศึกษาผลการยื่นแบบของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มแรกจำนวน 66 ราย มีภาษีชำระรวมภาษีเป็นเงิน 701,500 บาทต่อเดือน และการยื่นแบบไม่มีข้อผิดพลาด สำหรับผู้ที่มีข้อผิดพลาด ส่วนใหญ่เนื่องจากกรอกรายการในการยื่นแบบไม่ถูกต้องครบถ้วน

5.1.5 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่าย ผ่านอินเทอร์เน็ต กรณียื่นแบบด้วยตนเอง

จากผลการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มแรก ผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต กรณียื่นแบบด้วยตนเอง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสาร ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ และความสามารถในการประมวลผลของคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็วและถูกต้อง

ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ การกรอกรายการในแบบเพื่อเสียภาษีที่เข้าใจง่ายและรวดเร็ว ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเนื่องจากไม่ต้องไปเพื่อยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถให้บริการได้ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี และขั้นตอนการสมัครในการให้บริการการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีที่ไม่ยุ่งยาก

ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ ได้แก่ คำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร และการชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่างๆ

5.1.6 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หัก ณ ที่จ่าย ผ่านอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ที่ใช้บริการด้วยบุคคลอื่น

จากผลการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกลุ่มแรก ผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต กรณียื่นแบบโดยบุคคลอื่น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสาร ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และชั่วโมงอินเทอร์เน็ตที่คุ้มค่าในการใช้งาน

ปัจจัยด้านการใช้บริการ ได้แก่ มีสำนักงานบัญชีดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องภาษีให้

ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ ได้แก่ มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร และการชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่างๆ

5.1.7 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

จากผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต เฉพาะผู้ที่ยื่นแบบด้วยตนเอง สรุปได้ว่า ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัญหาย่อยในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามปัญหาในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีติดต่อยาก รองลงมา เป็นการลงทะเบียนเพื่อขอใช้บริการเพื่อเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต และการเข้าระบบเครือข่ายของกรมสรรพากรได้ช้าในช่วงใกล้ครบกำหนดเวลาการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีตามลำดับ

5.1.8 การบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร

จากผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากรของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร ซึ่งกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่สอบถาม เรียงลำดับตามผู้เห็นด้วยมากที่สุด คือเป็นการบริการที่มีความประหยัด รองลงมา สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เป็นการปรับเปลี่ยนมุมมองจาก “แนวคิดรัฐบริหาร” มาเป็น “แนวคิดประชาชนมีส่วนร่วมบริหาร” เป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการบริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว การให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตตามความเหมาะสม เป็นการสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และเป็นการจัดเก็บภาษีได้ทั่วถึงและเป็นธรรม ตามลำดับ

มีข้อสังเกตว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เห็นด้วยมากกว่านโยบายอื่นๆ มากที่สุด คือเป็นการจัดเก็บภาษีได้ทั่วถึงและเป็นธรรม รองลงมา เป็นการสร้างความสนใจในการเสียภาษี และการให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตตามความเหมาะสม ตามลำดับ

5.1.9 ข้อทดสอบสมมติฐานในการศึกษา

จากผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต ถึงตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความแตกต่างกัน จำแนกออกเป็น สถานะ ประเภทกิจการ ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้ต่อปี เครื่องมือและอุปกรณ์ มีวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันหรือไม่ จำแนกออกเป็น การยื่นแบบด้วยตนเอง และการยื่นแบบโดยบุคคลอื่น สรุปได้ ดังนี้

ตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความแตกต่างกัน มีวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

- ตัวแปรประเภทกิจการ ($X^2 = 6.845$, $df = 2$, $Sig. = 0.033$)
- ตัวแปรเครื่องมือและอุปกรณ์ ($X^2 = 19.507$, $df = 2$, $Sig. = 0.000$)

ตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความแตกต่างกัน มีวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

- ตัวแปรสถานะ ($X^2 = 2.777$, $df = 1$, $Sig. = 0.096$)
- ตัวแปรระยะเวลาดำเนินงาน ($X^2 = 0.170$, $df = 1$, $Sig. = 0.681$)
- ตัวแปรรายได้ต่อปี ($X^2 = 2.744$, $df = 2$, $Sig. = 0.254$)

จากผลการทดสอบสมมติฐานของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความแตกต่างกัน มีวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน มี 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรประเภทกิจการ ($X^2 = 6.845$ $df = 2$ และค่า $Sig. = 0.033$) ตัวแปรเครื่องมือและอุปกรณ์ ($X^2 = 19.507$, $df = 2$, $Sig. = 0.000$) สรุปได้ว่า ประเภทกิจการ และเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้วิธีการยื่นแบบแตกต่างกัน และตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความแตกต่างกัน มีวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน มี 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรสถานะ ($X^2 = 2.777$, $df = 1$, $Sig. = 0.096$) ตัวแปรระยะเวลาดำเนินงาน ($X^2 = 0.170$, $df = 1$, $Sig. = 0.681$) และตัวแปรรายได้ต่อปี ($X^2 = 2.744$, $df = 2$, $Sig. = 0.254$) อธิบายได้ว่า ไม่มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะ ระยะเวลาดำเนินงาน และรายได้ต่อปีแตกต่างกัน

กลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

5.1.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี รองลงมาอายุระหว่าง 0 - 30 ปี อาชีพเป็นพนักงานเอกชน รองลงมาเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ระหว่าง 100,001 - 500,000 บาทต่อปี รองลงมาอยู่ระหว่าง 30,000 - 100,000 บาทต่อปี มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และใช้อุปกรณ์ส่งสัญญาณชนิด DIAL 56 K หรือต่ำกว่า

5.1.11 ลักษณะการใช้บริการ

จากผลการศึกษาลักษณะการใช้บริการของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่ยื่นแบบด้วยตนเองและไม่มีภาษีชำระหรือเป็นแบบขอคืนภาษี มีการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91 ในเดือนมีนาคมในปีถัดไปจากปีภาษี และยื่นแบบ ภ.ง.ด.94 ในเดือนกันยายนของปีภาษี มีความคิดเห็นต่อระยะทางของผู้ยื่นแบบกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ ซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ว่าไกล อยู่ระหว่าง 5-10 กิโลเมตร และไม่เคยใช้บริการอื่นๆบนเว็บไซต์ของกรมสรรพากรนอกเหนือจากบริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวนผู้ตอบว่าไม่เคยใช้ใกล้เคียงกับผู้ตอบว่าเคยใช้ ต่างกันเพียงร้อยละ 2.4 บริการอื่นๆที่ใช้ส่วนใหญ่ ได้แก่ บริการความรู้เรื่องภาษีหรือประมวลรัษฎากร รองลงมาได้แก่ บริการถามตอบภาษีกับกรมสรรพากร

5.1.12 การรับรู้ข่าวสาร

จากผลการศึกษาการรับรู้ข่าวสารของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการด้วยตนเอง รองลงมาได้รับคำแนะนำจากเจ้าพนักงานกรมสรรพากร ทราบว่ากรมสรรพากรมีการให้บริการการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด ผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับการศึกษาของกลุ่มแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบจากสื่อว่ากรมสรรพากรมีการให้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต จากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาทราบจากอินเทอร์เน็ต

5.1.13 ผลการยื่นแบบ

จากผลการศึกษาผลการยื่นแบบของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีการชำระภาษี จำนวน 325

ราย และ ขอคืนภาษี จำนวน 29 ราย ผลการยื่นแบบไม่มีข้อผิดพลาด สำหรับข้อผิดพลาดซึ่งเป็นจำนวนน้อยมาก เนื่องจากการกรอกรายการไม่ถูกต้อง ได้แก่ รายได้ ค่าใช้จ่าย และค่าลดหย่อน

5.1.14 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ที่ใช้บริการด้วยตนเอง

จากผลการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต กรณียื่นแบบด้วยตนเอง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสาร ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ และความสามารถในการประมวลผลของคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็วและถูกต้อง

ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ ไม่ต้องแนบเอกสารใด ๆ ในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไป เนื่องจากไม่ต้องเดินทางไปเพื่อยื่นแบบและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถใช้บริการได้ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ ในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี และขั้นตอนการสมัครในการใช้บริการการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีที่ไม่ยุ่งยาก

ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่างๆ และคำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร

5.1.15 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ที่ใช้บริการด้วยบุคคลอื่น

จากผลการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มที่สอง ผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต กรณียื่นแบบโดยบุคคลอื่น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสาร ได้แก่ ไม่มีคอมพิวเตอร์หรือมีคอมพิวเตอร์แต่ไม่ได้ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต และไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์หรือใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ มีสำนักงานบัญชีหรือหน่วยงานที่ผู้เสียภาษีทำงานอยู่ ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องภาษีให้

ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่างๆ มีคำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร และมีจุดบริการ โดยมีเจ้าพนักงานแนะนำวิธีการให้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

5.1.16 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

จากผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต เฉพาะผู้ที่ยื่นแบบตนเอง สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัญหาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความไม่ยืดหยุ่นของโปรแกรมทำให้ไม่สามารถยื่นแบบเพื่อเสียภาษี รองลงมา การเข้าระบบเครือข่ายของกรมสรรพากรช่วงใกล้ครบกำหนดเวลาการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามปัญหาในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีติดต่อยาก มีการยื่นแบบผิดพลาด ต้องการปรับปรุงรายการแต่ไม่สามารถกรอกรายการเพื่อยื่นแบบเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ตได้

5.1.17 ข้อมูลการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร

จากผลการศึกษาข้อมูลการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากรของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งกำหนดนโยบายต่างๆ ที่สอบถาม เรียงลำดับตามผู้เห็นด้วยมากที่สุด คือเป็นการบริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว รองลงมา เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ต้องการให้โอนเงินภาษีที่ขอคืนเข้าบัญชีเงินฝากของผู้เสียภาษี การปรับเปลี่ยนมุมมองจาก “แนวคิดรัฐบริหาร” มาเป็น “แนวคิดประชาชนมีส่วนร่วมบริหาร” เป็นการบริการที่มีความประหยัด เป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี การให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตตามความเหมาะสม และเป็นการจัดเก็บภาษีได้ทั่วถึงและเป็นธรรม ตามลำดับ มีข้อสังเกตว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เห็นด้วยมากกว่านโยบายอื่นๆ มากที่สุด คือเป็นการจัดเก็บภาษีได้ทั่วถึงและเป็นธรรม และรองลงมา คือการให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตตามความเหมาะสม

5.1.18 ข้อทดสอบสมมติฐานในการศึกษา

จากผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ถึงตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความแตกต่างกัน จำแนกออกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อปี เครื่องมือและอุปกรณ์ วิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันหรือไม่ จำแนกออกเป็น การยื่นแบบด้วยตนเอง และการยื่นแบบโดยบุคคลอื่น สรุปได้ ดังนี้

ตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความแตกต่างกัน มีวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

- ตัวแปรเพศ ($X^2 = 5.424$, $df = 1$, $Sig. = 0.020$)
- ตัวแปรระดับการศึกษา ($X^2 = 19.993$, $df = 2$, $Sig. = 0.000$)
- ตัวแปรอาชีพ ($X^2 = 60.746$, $df = 2$, $Sig. = 0.000$)
- ตัวแปรรายได้ต่อปี ($X^2 = 10.369$, $df = 2$, $Sig. = 0.006$)
- ตัวแปรเครื่องมือและอุปกรณ์ ($X^2 = 145.395$, $df = 1$, $Sig. = 0.000$)

ตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความแตกต่างกัน มีวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

- ตัวแปรอายุ ($X^2 = 3.452$, $df = 3$, $Sig. = 0.327$)

จากผลการทดสอบสมมติฐานของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความแตกต่างกัน มีวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน มี 5 ตัวแปร คือตัวแปรเพศ ($X^2 = 5.424$, $df = 1$, $Sig. = 0.020$) ตัวแปรระดับการศึกษา ($X^2 = 19.993$, $df = 2$, $Sig. = 0.000$) ตัวแปรอาชีพ ($X^2 = 60.746$, $df = 2$, $Sig. = 0.000$) ตัวแปรรายได้ต่อปี ($X^2 = 10.369$, $df = 2$, $Sig. = 0.006$) ตัวแปรเครื่องมือและอุปกรณ์ ($X^2 = 145.395$, $df = 1$, $Sig. = 0.000$) สรุปได้ว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อปี เครื่องมือและอุปกรณ์ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้วิธีการยื่นแบบแตกต่างกัน และตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความแตกต่างกัน มีวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน มี 1 ตัวแปร คือ ตัวแปรอายุ ($X^2 = 3.452$, $df = 3$, $Sig. = 0.327$) สรุปได้ว่า ไม่มีความแตกต่างของวิธีการยื่นแบบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

จากผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มแรก กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต และการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร สรุปได้ดังนี้

ประการแรก กลุ่มตัวอย่างกลุ่มแรกส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคล มีคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต แต่กลับมีการใช้บริการโดยให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตให้ ให้ความสำคัญปัจจัยที่มีผลต่อการวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสาร ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และชั่วโมงอินเทอร์เน็ตที่คุ้มค่าในการใช้งาน ปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ มีสำนักงานบัญชีดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องภาษีให้ ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ ได้แก่ คำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร และการชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่างๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมในด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสาร แต่ไม่เคยใช้บริการยื่นแบบหรืออื่นๆ บนเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เนื่องจากมีการจ้างสำนักงานบัญชีในการดำเนินการเกี่ยวกับภาษี รวมถึงการให้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ประการที่สอง กลุ่มตัวอย่างกลุ่มแรกที่ใช้บริการยื่นแบบด้วยตนเองส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ เบอร์ดาวน์โหลดที่ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีติดต่อยาก ปัญหาขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อขอใช้บริการเพื่อเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต และการชำระบบเครือข่ายของกรมสรรพากร ช่วงใกล้ครบกำหนดเวลาการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี

ประการที่สาม การบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้ นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากรของกลุ่มแรกส่วนใหญ่เห็นด้วย ซึ่งกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่สอบถาม เห็นด้วยมากที่สุด คือเป็นการบริการที่มีความประหยัด รองลงมา สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เป็นการปรับเปลี่ยนมุมมองจาก “แนวคิดรัฐบริหาร” มาเป็น “แนวคิดประชาชนมีส่วนร่วมบริหาร” เป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการบริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว การให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ตามความเหมาะสม เป็นการสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และเป็นการจัดเก็บภาษีได้ทั่วถึงและเป็นธรรม ตามลำดับ อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับนโยบายต่างๆ ซึ่งเกิดจากหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก ตอบสนองต่อความต้องการ และให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน มีระบบการติดตามตรวจสอบ และประเมินผล ให้เกิดประสิทธิภาพความคุ้มค่าในการบริหาร ซึ่งกรมสรรพากรมีการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงาน โดยมีการให้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ให้เป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งในการยื่นแบบและชำระภาษีให้เกิดความสะดวกสบายให้กับผู้เสียภาษีที่มีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี เพื่อการพัฒนาระบบการจัดเก็บให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อสร้างการ

บริการที่ให้แก่ผู้เสียหายซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่กระตุ้นความสนใจในการเสียหายอันส่งผลให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กรมสรรพากรวางไว้

ประการที่สี่ จากการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของกลุ่มแรกกับวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีเพียง 2 ปัจจัย คือ ประเภทกิจการ และเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้วิธีการยื่นแบบแตกต่างกัน

จากผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ปัญหาจากการใช้บริการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต และการบริการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร สรุปได้ดังนี้

ประการแรก กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่สองส่วนใหญ่เป็นพนักงานเอกชน รองลงมาเป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีเครื่องคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และใช้บริการยื่นแบบด้วยตนเอง ให้ความสำคัญปัจจัยที่มีผลต่อการวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์และระบบการสื่อสาร ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ และความสามารถในการประมวลผลของคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็วและถูกต้อง ปัจจัยด้านการใช้บริการ ได้แก่ ไม่ต้องแนบเอกสารใดในการยื่นแบบเพื่อเสียหาย ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังหน่วยจัดเก็บภาษี ใช้บริการได้ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการในการยื่นแบบเพื่อเสียหาย และขั้นตอนการสมัครในการใช้บริการการยื่นแบบเพื่อเสียหายที่ไม่ยุ่งยาก ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่างๆ และคำแนะนำวิธีการยื่นแบบเพื่อเสียหายผ่านอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายของกรมสรรพากร ตามลำดับ สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมในด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารและมีศักยภาพในการใช้บริการเนื่องจากสามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ โดยเห็นว่าการใช้บริการมีความสะดวก ประหยัดและรวดเร็ว และควรมีการชักชวนใช้บริการโดยสื่อต่างๆมากที่สุด

ประการที่สอง กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่สองส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการเสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ความไม่ยืดหยุ่นของโปรแกรมทำให้ไม่สามารถยื่นแบบเพื่อเสียหาย การเข้าระบบเครือข่ายของกรมสรรพากรช่วงใกล้ครบกำหนดเวลาการยื่นแบบเพื่อเสียหาย เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามปัญหาในการยื่นแบบเพื่อเสียหายติดต่อยาก และมีการยื่นแบบผิดพลาดต้องการปรับปรุงรายการแต่ไม่สามารถกรอกรายการเพื่อยื่นแบบเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ตได้ ตามลำดับ

ประการที่สาม การบริการเสี่ยภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากรของกลุ่มที่สองส่วนใหญ่เห็นด้วย ซึ่งกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่สอบถาม เห็นด้วยมากที่สุด คือเป็นการบริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว รองลงมา เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ต้องการให้ออนเงินภาษีที่ขอคืนเข้าบัญชีเงินฝากของผู้เสี่ยภาษี การปรับเปลี่ยนมุมมองจาก “แนวคิดรัฐบริหาร” มาเป็น “แนวคิดประชาชนมีส่วนร่วมบริหาร” เป็นการบริการที่มีความประหยัด เป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการสร้างความสมัครใจในการเสี่ยภาษี การให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้เสี่ยภาษีที่ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตตามความเหมาะสม และเป็นการจัดเก็บภาษีได้ทั่วถึงและเป็นธรรม ตามลำดับ

ประการที่สี่ จากการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่สองกับวิธีการยื่นแบบเพื่อเสี่ยภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต มี 5 ตัวแปร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อปี เครื่องมือและอุปกรณ์ ที่แตกต่างกันกัน มีผลทำให้วิธีการยื่นแบบแตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา ผู้ศึกษาขอเสนอแนะความคิดเห็นไว้ดังนี้

1. จากผลการศึกษาของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสี่ยภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่มีการใช้บริการโดยสำนักงานบัญชีเป็นผู้แนะนำให้ใช้บริการ และมีการจ้างสำนักงานบัญชีในการดำเนินการเกี่ยวกับภาษีรวมถึงการให้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เห็นว่า สำนักงานบัญชีมีความใกล้ชิดและมีอิทธิพลต่อกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้น การประชาสัมพันธ์อีกทางเลือกหนึ่ง คือการขอความร่วมมือจากสำนักงานบัญชีเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการยื่นแบบเพื่อเสี่ยภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

2. จากผลการศึกษาของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสี่ยภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุระหว่าง 31-40 ปีเป็นวัยทำงานมีรายได้เป็นเงินเดือนส่วนใหญ่ และมีการใช้บริการยื่นแบบด้วยตนเอง เป็นแบบไม่มีภาษีชำระมากที่สุด ดังนั้น การประชาสัมพันธ์อีกทางเลือกหนึ่ง คือการเข้าถึงหน่วยงานรัฐหรือนิติบุคคลขนาดใหญ่ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความพร้อมในด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารและมีศักยภาพในการใช้บริการเนื่องจากสามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้

3. จากผลการศึกษาของทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า ส่วนใหญ่ทราบจากสื่อโทรทัศน์ว่ากรมสรรพากรมีการให้บริการยื่นแบบเพื่อเสี่ยภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต และให้ความเห็นด้วยในนโยบาย เรื่อง การสร้างสมัครใจในการเสี่ยภาษีและ การจัดเก็บภาษีอย่างทั่วถึงและ

เป็นธรรมเนียมน้อยกว่านโยบายอื่น ดังนั้น การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อโทรทัศน์ ควรสร้างภาพลักษณ์ในเรื่องการเก็บภาษีอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมเพื่อเพิ่มความสนใจในการเสียภาษี

4. จากผลการศึกษาของทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีไม่เกิน 1,200,000 บาท ผลการวิเคราะห์ทางสถิติอาจเกิดความเอนเอียงของข้อมูล ในด้านปัญหาเรื่องความไม่เชื่อมั่นในการใช้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้ที่มีรายได้สูงมีการใช้บริการน้อย หากมีผู้สนใจที่จะศึกษาเรื่องนี้เพิ่มเติมต่อไป ควรศึกษากลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต และศึกษาถึงความไม่เสมอภาคของการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ความเข้าใจของผู้เสียภาษี

5. จากผลการศึกษาของผู้ใช้บริการยื่นแบบด้วยตนเองของทั้ง 2 กลุ่ม ส่วนใหญ่ พบว่า ปัญหาในระดับมาก ได้แก่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามปัญหาในการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีติดต่อยาก การลงทะเบียนเพื่อขอใช้บริการเพื่อเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตหรือความไม่ยืดหยุ่นของโปรแกรมทำให้ไม่สามารถยื่นแบบเพื่อเสียภาษี และการเข้าระบบเครือข่ายของกรมสรรพากรช่วงใกล้ครบกำหนดเวลาการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี เห็นว่า ปัญหาดังกล่าวเป็นอุปสรรคในการใช้บริการที่กรมสรรพากรต้องมีการปรับปรุงโดยเพิ่มช่องทางในช่วงเวลาที่ใกล้พ้นกำหนดการยื่นแบบให้สามารถเข้าระบบได้ง่าย และมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาและตอบข้อปัญหาที่ชัดเจนและรวดเร็ว ตลอดจนมีเบอร์โทรศัพท์ที่เพียงพอและติดต่อง่ายในช่วงเวลาดังกล่าว